

# Evolución de la inclusión financiera y uso de pagos digitales en el Perú: UN ANÁLISIS A PARTIR DE LA ENAHO

MILTON VEGA\* Y JOSÉ AURAZO\*\*



\* Subgerente de Pagos e Infraestructuras Financieras del BCRP  
milton.vega@bcrp.gob.pe



\*\* Supervisor Especializado, Departamento de Análisis de Infraestructuras Financieras del BCRP  
jose.aurazo@bcrp.gob.pe

En este artículo, se presenta la evolución de indicadores de inclusión financiera y del uso de los pagos digitales entre 2015 y 2019, utilizando información de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHO). Al respecto, se puede observar que, a pesar del crecimiento del acceso de las personas a cuentas y tarjetas de pago, el porcentaje de personas bancarizadas que utilizan pagos digitales no se ha incrementado significativamente en el periodo bajo estudio.

### I. ¿QUÉ ES LA INCLUSIÓN FINANCIERA Y CUÁL ES LA IMPORTANCIA DE LOS PAGOS DIGITALES?

La Política Nacional de Inclusión Financiera del Perú señala que hay dos dimensiones en la inclusión financiera: el acceso a cuentas de depósito, cuentas de dinero electrónico y a tarjetas de pago, y el uso recurrente de servicios financieros asequibles y que cubran apropiadamente las necesidades de los usuarios. Ambas dimensiones son complementarias, por ejemplo, solo las personas con acceso a cuentas o tarjetas pueden ordenar transferencias digitales de sus fondos.

Por su parte, el uso de los pagos digitales es importante porque aporta beneficios a la sociedad y son la puerta de ingreso de las personas para acceder a más productos financieros. Así, el mayor uso de estos pagos reduce los costos y riesgos que representa el uso del efectivo, los que son más evidentes en periodos de emergencia, por ejemplo, durante la pandemia del COVID-19. Al respecto, los pagos digitales, a diferencia de los pagos con efectivo, pueden realizarse sin que la persona esté presente. Asimismo, los pagos digitales generan información que las empresas del sistema financiero pueden utilizar para identificar clientes potenciales para ofrecerles créditos u otros productos financieros.



La población incluida financieramente se incrementó de 38,7% a 44,9% de la PEA Ocupada entre los años 2015 y 2019.



### II. INCLUSIÓN FINANCIERA

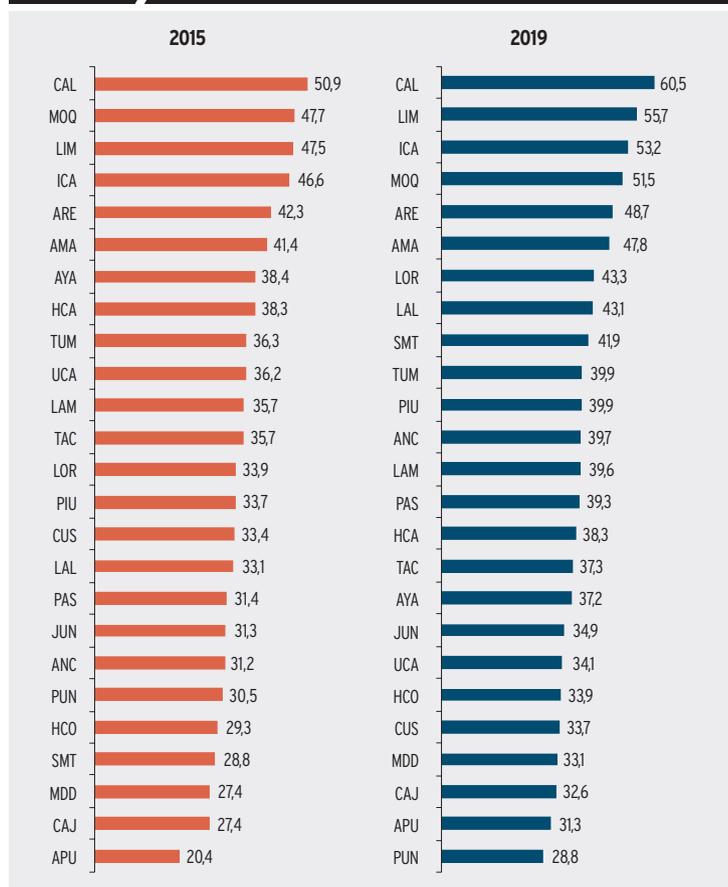
Desde el 2015, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) publica en la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) las respuestas a una serie de preguntas relacionadas a la inclusión financiera. Dichas preguntas son aplicadas a las personas mayores de 18 años, pues bajo la legislación vigente, sólo estas pueden mantener una cuenta de ahorro o tarjeta de pago. Las preguntas de inclusión financiera están relacionadas a:

- Tenencia de cuenta (depósito y dinero electrónico), tarjeta de débito, tarjeta de crédito, entre otros.
- Barreras por las cuales no tiene una cuenta (opción múltiple).
- Servicios financieros informales (ahorros en juntas, prestamistas informales, etc.).
- Uso de distintos medios de pago por parte de las personas cuando realizan sus compras de nueve categorías de productos.

De acuerdo con la ENAH, la población incluida financieramente, es decir, aquella que tiene una cuenta o tarjeta de pago, se incrementó de 38,7% a 44,9% de la PEA Ocupada (las personas que se encuentran trabajando en el sector formal e informal) entre los años 2015 y 2019, lo que muestra el mayor acceso a los servicios financieros por parte del público.

A nivel de regiones, Lima y Callao son las que tienen un mayor grado de inclusión financiera: 55,7% y 60%, respectivamente; seguidos por Moquegua con 51,8%. En contraste, Puno, Apurímac y Cajamarca son las regiones con menores niveles de inclusión financiera con 28,8%, 31,3% y 32,6%, respectivamente. Como se observa en el Gráfico 1, las regiones que muestran un mayor avance en términos de inclusión financiera entre 2015 y 2019

GRÁFICO 1 | Inclusión financiera: 2015 vs. 2019 (% de PEA Ocupada)



FUENTE: ENAH 2015 Y ENAH 2019.

son San Martín (de 28,8% a 41,9%), Apurímac (de 20,4% a 31,3%) y La Libertad (de 33,1% a 43,1%).

La ENAHO permite vincular este avance en el acceso a los servicios financieros con las características de la población (edad, educación, sexo, tipo de empleo y ámbito geográfico). Al respecto, se observa que la inclusión ha avanzado más rápido en el grupo de personas entre 18 y 40 años, en aquellos que tienen educación universitaria, que habitan en el ámbito urbano o en aquellas personas con empleo formal<sup>1</sup> (ver Cuadro 1). Asimismo, se observa que los menores niveles de inclusión financiera se dan en la población con educación primaria, con empleo informal o que habitan en el ámbito rural. En dicho espacio, la educación financiera, el acercamiento de puntos de acceso —como cajeros corresponsales, puntos de venta (POS), banca por internet— y comisiones adecuadas son acciones necesarias para lograr una mayor inclusión financiera.

La baja inclusión financiera en determinados sectores y zonas del país refleja barreras que limitan el acceso de las personas a una cuenta o tarjeta en el sistema financiero. Al respecto, el 60% de las personas no bancarizadas respondieron que tienen pocos ingresos, seguido por la falta de interés o necesidad (28,3%). Desconfianza, falta de documentación necesaria y costos fueron respuestas mencionadas en menor medida.

### III. USO DE PAGOS DIGITALES

La ENAHO también recoge información sobre las formas en que las personas llevan a cabo sus pagos (efectivo, tarjeta de débito, tarjeta de crédito, banca móvil y otro medio) para las siguientes categorías de producto: alimentos de pan llevar, alimentos



La información proporcionada por la ENAHO permite señalar que si bien la inclusión financiera se ha incrementado en los últimos años en el Perú, **el uso de los pagos digitales se ha mantenido bajo.**



**CUADRO 1** ■ Inclusión financiera, según características poblacionales (% de PEA Ocupada)

	2015	2019
<b>Perú</b>	<b>38,7</b>	<b>44,9</b>
<b>Edad</b>		
18-24 años	30,7	40,5
25-40 años	42,9	50,5
41-55 años	40,0	44,0
56 - a más años	33,4	38,0
<b>Educación</b>		
Primaria	20,1	24,0
Secundaria	30,5	35,4
Superior no univ.	57,4	62,2
Superior univ.	73,0	79,0
<b>Sexo</b>		
Hombre	37,9	44,1
Mujer	39,5	46,0
<b>Tipo de empleo</b>		
Empleo informal	22,4	28,2
Empleo formal	80,1	87,2
<b>Ámbito</b>		
Urbano	43,1	49,2
Rural	21,7	26,1

FUENTE: ENAHO 2015 Y ENAHO 2019.

preparados, productos de lavandería, servicios públicos, combustible para cocinar, productos de aseo personal, prendas de vestir, muebles y enseres, y artefactos electrodomésticos.

Cabe señalar que dicha información se basa en preguntas a las cuales la persona encuestada puede responder señalando más de un instrumento de pago. Asimismo, no se recoge información de la intensidad del uso (número de pagos por categoría) o del monto de las transacciones, así como tampoco se tiene información sobre las barreras que pudieran limitar el uso de pagos digitales. A pesar de dichas limitaciones, en muchos casos entendibles por la dificultad de la información que se podría requerir, es relevante para el estudio de la inclusión financiera poder realizar una comparación y estimar el avance de los pagos digitales entre las personas.

Al analizar por tipo de instrumento de pago, se observa que el efectivo es utilizado, incluso por las personas bancarizadas, en gran proporción en las compras de las mencionadas categorías de productos; esta se reduce en el caso de la compra de artefactos electrodomésticos. El uso de tarjetas de débito es similar entre las diferentes categorías de productos, salvo en la compra de combustible para cocinar, que es reducido, y en el caso de alimentos de pan llevar y de prendas de vestir, donde tiene mayor participación. Respecto al uso de las tarjetas de crédito, este se incrementa considerablemente para la compra de artefactos electrodomésticos (bienes duraderos y de mayor valor). Finalmente,

<sup>1</sup> Cabe señalar que el mayor grado de inclusión financiera de las mujeres, se debe en parte, a que algunos programas sociales tienen como principales beneficiarios a mujeres.

**CUADRO 2** ■ Uso de instrumentos de pago, según categorías de producto en 2019 (% de población bancarizada)

	Efectivo	Tarjeta de débito	Tarjeta de crédito	Banca por internet	Otro
Alimentos de pan llevar	98,8	10,5	6,6	0,3	9,5
Alimentos preparados	98,6	9,7	4,9	0,3	0,5
Productos de lavandería	98,6	8,8	5,5	0,2	5,5
Servicios públicos	97,1	4,4	1,6	4,0	0,0
Combustible para cocinar	98,9	2,2	1,0	0,7	0,7
Productos de aseo personal	98,4	8,8	5,2	0,2	3,5
Prendas de vestir	97,2	10,7	8,0	0,6	1,0
Muebles y enseres	95,5	5,8	5,9	0,6	0,5
Artefactos electrodomésticos	87,6	9,7	12,1	1,1	1,5

NOTA: LA SUMA DE INSTRUMENTOS DE PAGOS PUEDE SER SUPERIOR A 100% DEBIDO A QUE LAS PERSONAS RESPONDEN MÁS DE UNA ALTERNATIVA.  
FUENTE: ENAHO 2019.

respecto a la banca por internet, este instrumento de pago es utilizado en mayor proporción para el pago de servicios públicos y para la compra de artefactos electrodomésticos (ver Cuadro 2).

Para profundizar en el análisis del uso de pagos digitales con la data de la ENAHO, es recomendable agregar las respuestas de cada per-

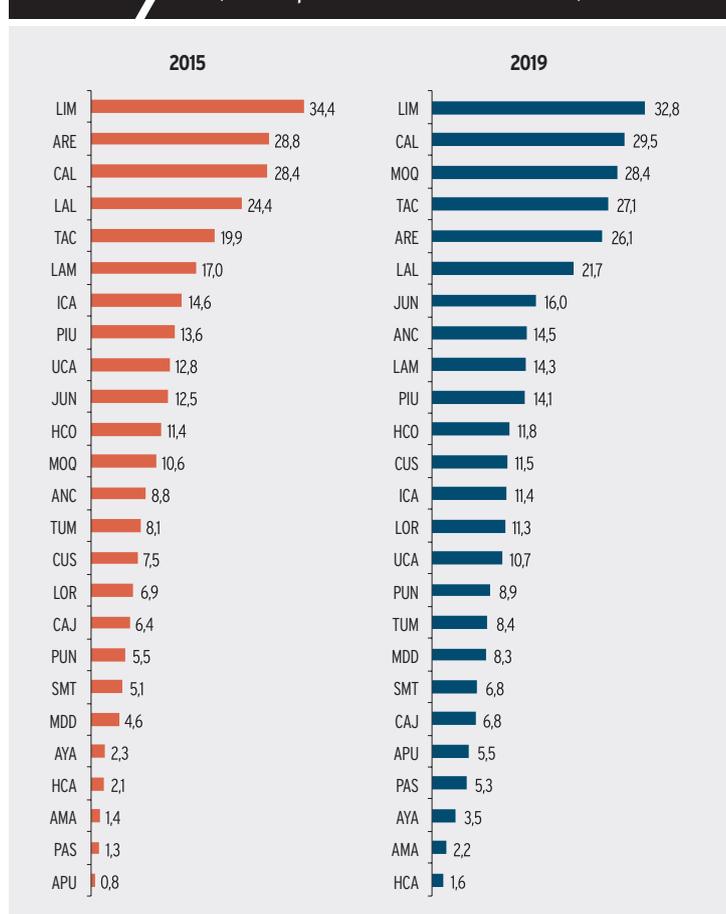
sona en una sola variable. Así, se considera que la persona ha realizado un pago digital cuando ha utilizado la tarjeta de débito, tarjeta de crédito o banca por internet para pagar alguna de las 9 categorías de productos; la variable toma el valor de cero si es que la persona ha utilizado efectivo u otro instrumento de pago. Asimismo, el análisis se realiza con base en las personas incluidas financieramente, ya que el resto de personas no accede a servicios de pago digitales.

A partir de dicho cálculo, se tiene que el 22% de las personas incluidas financieramente ha realizado sus compras con instrumentos de pago digitales en 2019 en al menos una categoría de producto; porcentaje que se ha mantenido muy similar respecto al 2015 (21,6%). Ello implica que el uso de los instrumentos digitales se ha mantenido bajo, a pesar del aumento de la inclusión financiera, y que el efectivo sigue siendo utilizado en gran medida.

En 2019, las regiones con mayores niveles de uso de pagos digitales fueron Lima y Callao con 32,8% y 29,5%, respectivamente; por otro lado, las regiones con menores niveles de uso de pagos digitales son Amazonas y Huancavelica con 2,2% y 1,6%, respectivamente. Comparando la situación de 2019 con la observada en 2015, se resalta el caso de Moquegua, donde el porcentaje de población bancarizada que utilizó los pagos digitales pasó de 10,6% a 28,4%, y de Tacna, que pasó de 19,9% a 27,1% (ver Gráfico 2).

Si bien no se tiene información sobre cuántos pagos realizan las personas en cada categoría de producto, es posible calcular la intensidad del uso de los instrumentos de pago digitales en agregado; esto es, en cuántas categorías de producto la persona ha pagado digitalmente. Esta intensidad puede ir de 0 a 9, donde 0 significa que la persona nunca ha usado instrumentos de pago digitales y 9, que la persona ha pagado las 9 categorías de producto de manera digital. Así, se observa que

**GRÁFICO 2** ■ Uso de pagos digitales, 2015 vs. 2019 (% de población bancarizada)



FUENTE: ENAHO 2015 Y ENAHO 2019.

del 22% de las personas bancarizadas que han pagado digitalmente en 2019, el 23,6% solo lo ha usado para una categoría de producto, mientras que solamente el 1,4% lo ha hecho para todas las categorías. Ambos datos reflejan el bajo uso de los pagos digitales en el país.

Al analizar el uso de pagos digitales por características poblacionales, se encuentra similar resultado que para la inclusión financiera: las personas con educación primaria, con trabajo informal o que habitan en el ámbito rural tienen los más bajos niveles de uso de pagos digitales. Cabe mencionar que las personas de mayor edad usan poco los pagos digitales.

El Gráfico 3 muestra la situación de las regiones en términos de inclusión financiera y el uso de pagos digitales para el año 2019. Se definen 4 cuadrantes donde las líneas divisorias son los niveles de inclusión financiera y de uso de pagos digitales para el Perú. Así, se observa que las regiones de Callao, Lima, Moquegua y Arequipa, pertenecientes a la costa del Perú, están más desarrolladas tanto en inclusión financiera como en uso de pagos digitales. Por su parte, Ica y Amazonas muestran tener mejores indicadores en inclusión financiera pero un menor desempeño en uso, mientras que Moquegua tiene mejores indicadores en el uso en comparación al acceso. No obstante, el resto de las regiones se encuentra en una situación menos desarrollada, lo cual indicaría que en ellas es necesario expandir tanto el acceso a cuentas o tarjetas, así como el uso de pagos digitales.

**CUADRO 3** ■ Uso de pagos digitales, según características poblacionales, en 2019 (% de población bancarizada)

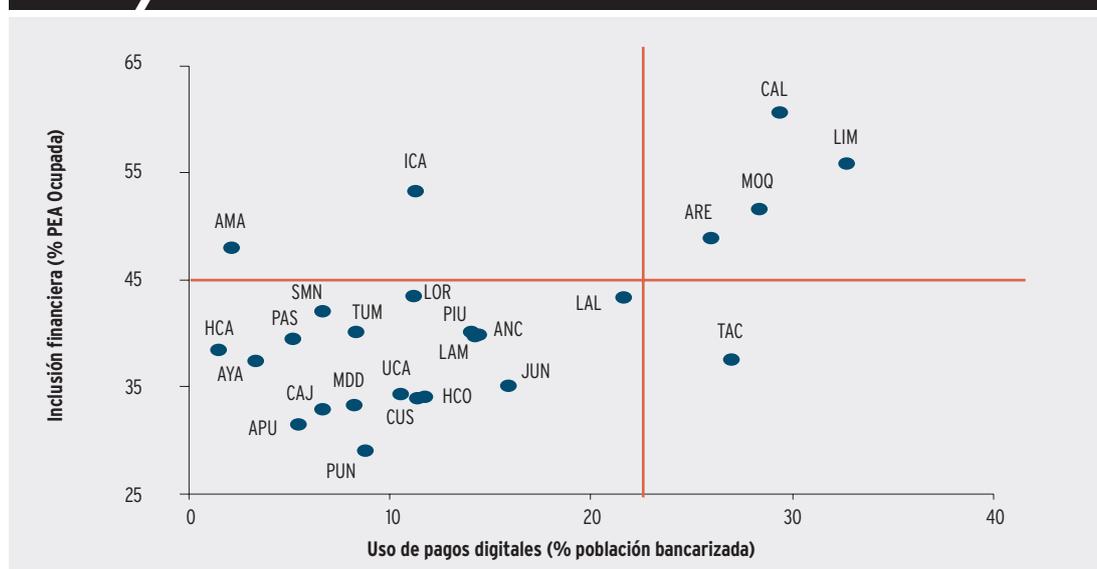
<b>Perú</b>	<b>22,0</b>
<b>Edad</b>	
18-24 años	22,0
25-40 años	25,8
41-55 años	21,5
56 - a más años	14,9
<b>Educación</b>	
Primaria	2,5
Secundaria	14,0
Superior no univ.	24,0
Superior univ.	37,0
<b>Sexo</b>	
Hombre	22,7
Mujer	21,3
<b>Tipo de empleo</b>	
Empleo Informal	13,3
Empleo Formal	31,2
<b>Ámbito</b>	
Urbano	24,1
Rural	2,8

**NOTA:** USO DE PAGOS DIGITALES SE REFIERE A SI LA PERSONA HA UTILIZADO ALGÚN INSTRUMENTO DE PAGO DIGITAL (TARJETA DE DÉBITO, TARJETA DE CRÉDITO O BANCA MÓVIL) PARA COMPRAR AL MENOS UNA CATEGORÍA DE PRODUCTO.

**FUENTE:** ENAHO 2019.

Por último, se elabora un *ranking* de las regiones teniendo en cuenta estas dos variables. Para ello, se procede a estandarizarlas (se resta la media y se divide sobre la desviación estándar de cada variable) y luego se suman, con lo que se obtiene un puntaje para cada región.<sup>2</sup> En el

**GRÁFICO 3** ■ Inclusión financiera vs. uso de pagos digitales en 2019

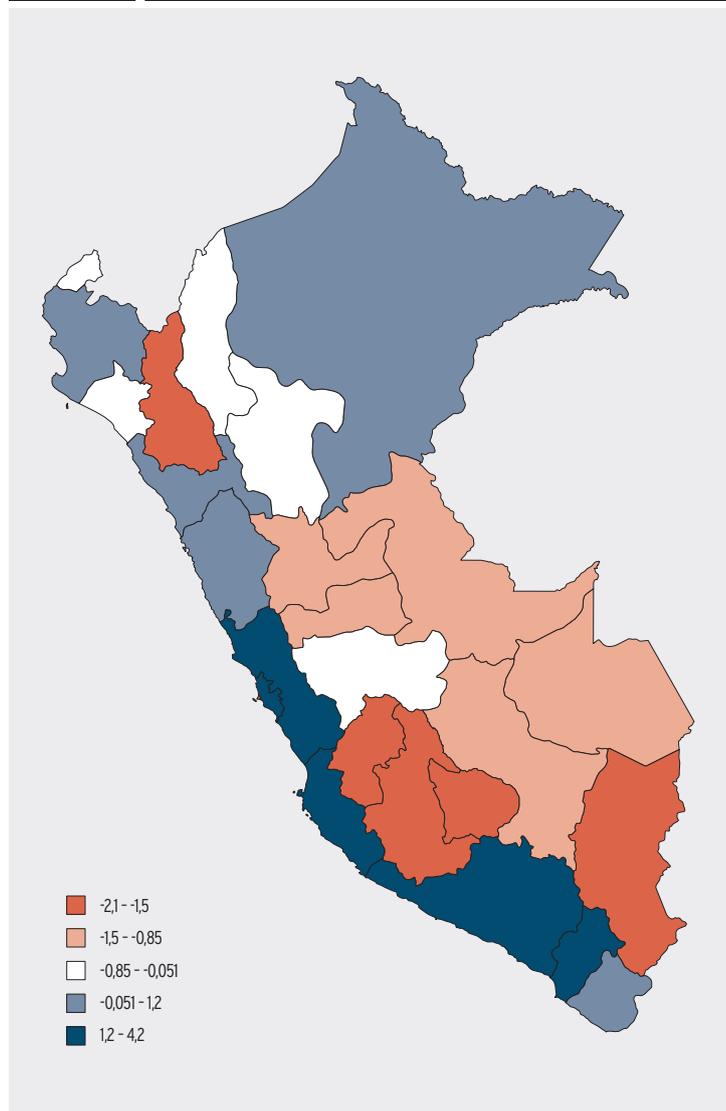


**NOTA:** LAS LÍNEAS ROJAS REFLEJAN EL DATO PARA PERÚ: 45% DE INCLUSIÓN FINANCIERA Y 22% PARA USO DE PAGOS DIGITALES.

**FUENTE:** ENAHO 2019.

<sup>2</sup> Dicho puntaje se puede entender como cuán lejos o cerca se encuentra la región respecto del promedio (en términos de la desviación estándar). Cuando el puntaje es cercano a 0, la región se comporta como el promedio, mientras que si el valor está por encima (o por debajo) de 0, la región se encuentra mejor (o peor) posicionada que el promedio.

**GRÁFICO 4** | Puntaje de inclusión financiera digital en 2019



**NOTA:** EL PUNTAJE ES LA SUMA DE LAS VARIABLES ESTANDARIZADAS DE INCLUSIÓN FINANCIERA Y PAGOS DIGITALES.

Gráfico 4, se observa que Lima y Callao, Moquegua, Arequipa e Ica se encuentran en los primeros puestos, mientras que Apurímac, Puno, Cajamarca, Ayacucho y Huancavelica son los departamentos más rezagados en inclusión financiera digital.

#### IV. ACCIONES A DESARROLLAR

La inclusión financiera y los pagos digitales tienen factores en común que a continuación se detallan:

- **La educación financiera o educación en general.** Al respecto, se debe profundizar la educación financiera, de manera que los jóvenes tengan los conocimientos adecuados al entrar al sistema financiero y puedan utilizar los pagos digitales.
- **Diseño de productos que sean amigables para el uso por diferentes generaciones.** Los nuevos productos financieros se sopor-

tan básicamente en el uso de aplicaciones móviles e internet; en ese sentido, el diseño de dichas aplicaciones debe buscar que la experiencia del usuario sea la mejor posible, principalmente, para los que no tienen mucha familiaridad con los dispositivos tecnológicos.

- **Costos y seguridad.** El acceso a cuentas y uso de servicios de pago deben tener un adecuado nivel de comisiones para los usuarios y deben implementar mecanismos de seguridad que den confianza al público.

En lo que respecta al uso de pagos digitales, este no depende solamente de características poblacionales, sino que un factor relevante es la infraestructura de pagos. Al respecto, es recomendable:

- **Desarrollar y expandir la infraestructura de pagos.** Incrementar el número de puntos de acceso para realizar pagos como POS; así como el acceso a internet, entre otros aspectos.
- **Promover menores costos para la aceptación de pagos digitales de los pequeños comercios.** Dichos comercios se encuentran en el centro del ecosistema del efectivo; por lo que, proveerles de mejores canales de venta y menores comisiones facilitará que acepten el pago con tarjetas, entre otros instrumentos, dejando de lado el efectivo.
- **Expandir el acceso de las personas no bancarizadas a tarjetas pre-pago.** Este instrumento, de rápido desarrollo reciente, permite que las personas que no estén bancarizadas puedan realizar pagos digitales.

#### V. CONCLUSIÓN

La información proporcionada por la ENAHO permite señalar que si bien la inclusión financiera se ha incrementado en los últimos años en el Perú, el uso de los pagos digitales se ha mantenido bajo. Se observa que ambas variables tienen un mayor grado de desarrollo en la población joven, con educación superior universitaria, con empleo formal o que viven en el ámbito urbano. Asimismo, se observa que la mayoría de regiones del Perú se encuentra muy rezagada tanto en acceso a cuentas o tarjetas como en el uso de pagos digitales.

Al respecto, es recomendable implementar acciones que informen sobre el uso y beneficios de los pagos digitales a las personas, fomenten el diseño de servicios adecuados a las necesidades de los usuarios, aumenten la seguridad y reduzcan los costos. Finalmente, se debe expandir la infraestructura de pagos, fomentar el acceso a pagos digitales de los comercios de menor tamaño y el uso de nuevos productos como las tarjetas prepago.